

## 介護老人福祉施設 重要事項説明書

### 1. 事業の目的と運営方針

要介護状態にある方に対し、適正な介護老人福祉施設サービスを提供することにより要介護状態の維持・改善を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

また、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

### 2. 施設の内容

#### (1) 運営主体

[法人名・所在地] 社会福祉法人 白熊会 ・ 福岡市城南区別府7丁目5-45

[電話番号] 092-831-8521

[代表者氏名] 理事長 小田 卓

[設立年月] 平成16年8月9日

#### (2) 拠点施設（併設母体）

[施設名・代表者氏名] 特別養護老人ホーム 白熊園 ・ 施設長 川原 瞳

[所在地・電話番号] 福岡市城南区別府7丁目5-45 ・ 092-831-8562

[開設年月] 平成17（2005）年10月1日

#### (3) 事業所の概要

[事業所名] 特別養護老人ホーム 白熊園

[指定番号] 第4071300802号

[所在地] 福岡市城南区別府7丁目5-45

[管理者の氏名] 川原 瞳

[電話・FAX] 092-831-8562・092-831-8564

[利用定員] 80名

#### [基本理念]

人と人、人と情報、人とサービスを繋げ

誰もが暮らしやすい“まちづくり”を行います

#### [運営方針]

- 1 高齢者の人権の尊重と順法精神を持って職務に努めます。
- 2 高齢者の自立支援のため、介護専門職として知識と技術の研鑽に努めます。
- 3 家庭的な雰囲気大切に、清潔と安全な生活に努めます。
- 4 個人のプライバシーを守り、ご利用者同士が互いに仲良く自律的な生活が過ごせるように努めます。
- 5 地域に根ざした施設として地域住民との交流を図り、ボランティア活動を推進します。

#### (4) 事業所の従業者体制

|          |        |              |
|----------|--------|--------------|
| 管理者（施設長） | 1名     | 業務の一元的な管理    |
| 医師       | 1名（嘱託） | 健康管理及び療養上の指導 |
| 生活相談員    | 1名以上   | 入退所、生活相談・援助  |

|           |               |                                 |
|-----------|---------------|---------------------------------|
| 看護職員      | 3名（内:看護師1名）以上 | 心身の健康管理、口腔衛生と機能のチェック及び指導、保健衛生管理 |
| 介護職員      | 32名以上         | 介護業務                            |
| 機能訓練指導員   | 1名以上          | 身体機能の向上・健康維持のための指導              |
| 介護支援専門員   | 1名以上（他職種兼務）   | 介護サービス計画作成                      |
| 管理栄養士     | 1名以上          | 食事の献立作成、栄養計算、栄養指導等              |
| 守衛（日直・宿直） | 1名以上          | 休日の玄関・電話受付、夜間警備等                |
| 洗濯・掃除要員   | 1名以上          | ご利用者の衣類等の洗濯、居室等の清掃              |

(5) 職種の勤務体制

| 職 種                     | 勤 務 体 制  |
|-------------------------|--|
| 管理者・生活相談員・管理栄養士・機能訓練指導員 | 日勤 9:00～18:00  |
| 介護職員                    | 早出 7:00～16:00<br>A1勤 8:00～17:00 A2勤 10:00～19:00<br>B1勤 11:00～20:00 B2勤 12:00～21:00<br>C 勤 13:00～22:00<br>夜勤 22:00～翌日7:00 |
| 看護職員                    | 早出 7:00～16:00 A1勤 8:00～17:00<br>日勤 9:00～18:00 A2勤 10:00～19:00<br>夜勤 22:00～翌日7:00   |
| 医師（嘱託）                  | 週2回（月・水曜日） 13:00～17:00の間の<br>1時間30分  |
| その他                     | 夜間警備 18:00～翌9:00<br>掃除・洗濯 9:00～16:00   |

(6) 設備の概要

|           |  |
|-----------|--|
| 〔居 室〕     | 全室個室（エアコン、電動ベッド、整理タンス備え付け）   |
| 〔ユニット型式〕  | 1ユニット定員10名 ユニット数 8ユニット<br>各ユニット内にリビングを設け、テーブル・いす・テレビ・冷蔵庫、キッチンには箸や食器類などの備品類を備えます。 |
| 〔浴 室〕     | 個浴4室、特浴室2室   |
| 〔洗面所及び便所〕 | 全居室内にトイレ（ウォシュレット付）・洗面台を設置。<br>その他、各ユニット内に洗面所設置。                                  |
| 〔談話コーナー〕  | 2箇所  |
| 〔その他の設備〕  | 介護材料室・事務室・医務室・洗濯室・調理室・面談室を設けています。  |

3. サービスの内容

(1) 基本サービス

① 介護計画の立案 <契約書 第3条>

- ・ ご利用者の日常生活全般の状況を踏まえて、介護計画を作成します。その内容をご利用者及びそのご家族へ説明し、同意を得ます。
- ・ 介護計画を作成した際は、当該計画をご利用者又はご家族へ交付します。

② 日常生活

- ・ お一人お一人のこれまでの人生における生活を大切にし、可能なかぎり、居宅に

おける生活の復帰を念頭において、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいてご利用者が相互に社会関係を築き、自立的な日常生活を営めるように援助します。

- ・ 生活のあらゆる場面で、ご利用者の意思、希望を十分にうかがい、「生きがい」と「潤い」のある生活を送っていただくよう努めます。

### ③ 介 護

- ・ 食事等の介助、着替え介助、排泄介助、おむつ交換、体位変換、施設内移動の付添い、相談等の精神的ケア、日常生活上の世話をを行います。

### ④ 食 事

- ・ 食事時間は、概ね次の通りです。

朝食8:00～9:00、昼食12:00～13:00、夕食18:00～19:00

- ・ 食事はご利用者の心身の状態、嗜好を考慮し適切な時間に合わせて調理します。医師の指示による食事の提供を行います。(医師による食事箋が必要となる場合があります。)

### ⑤ 入 浴

- ・ 週に2回入浴していただけます。ただし、ご利用者の体調等で入浴できない場合は中止し、状況に応じて清拭をさせていただきます。

### ⑥ 機能訓練

- ・ 日常生活動作の維持又は向上を日頃の生活の中で実施します。

### ⑦ レクリエーション

- ・ ユニットでの行事、施設行事、クラブ活動(書道、フラワーアレンジメント、手工芸、回想法など)を定期的を実施しています。

### ⑧ 生活相談

- ・ 生活相談員、介護計画担当者(介護支援専門員)をはじめ従業員が、日常生活に関すること等の相談に応じます。
- ・ 金銭管理はご利用者及びそのご家族にお願いいたしておりますが、管理が困難な場合は、ご相談ください。

### ⑨ 健康管理

- ・ 嘱託医師により週2回の回診を行います。また、医師の指示により看護職が健康管理に努めます。緊急等必要な場合には入院等、嘱託医師が協力病院に責任を持って引き継ぎます。

## (2) その他のサービス

### ① 理美容

毎月2回、理美容(有料)の機会を設けておりますので、ご希望の方はお申し出ください。

### ② レクリエーション

年間を通して施設内外の交流会等の行事を行います。行事によっては別途参加費がかかるものがございます。

※ ①、②の料金は、実費分を利用料請求と合わせてお支払いいただきます。

#### 4. 利用料金

(1) 基本サービス利用料・宿泊費・食費・・・【料金表】のとおり

(2) ご利用者が選定する特別な食事に関する費用の額

予めご利用者の選択により外食、注文食、行事食など(1)に定める通常の食事の提供に要する費用の額では困難な食費の額については、通常の食費を控除した額をご利用者が負担します。当該額は、提供ごとの食事の内容による価格とします。

(3) 入院又は外泊に際しての費用

ご利用者が、入院又は外泊された場合に、日数に応じて料金が発生します。

| 入院外泊期間 | 1～6日以内              | 7日以上  |
|--------|---------------------|---|
| 介護保険料  | 外泊時費用を負担する          | 費用負担なし  |
| 居住費    | 通常通り負担<br>※軽減措置適用あり | 部屋を取り置く場合：費用負担あり<br>※ 但し、軽減措置の適用はない<br>部屋を取り置かない場合：費用負担なし |
| 食費     | 費用負担なし              | 費用負担なし  |

※ 金額は【料金表】のとおり

※ 6日以上入院又は外泊の場合、部屋の取り置きを選択できますが、その期間は概ね1ヶ月までとします。

※ 入院・外泊が3ヶ月以内であれば施設へ再入居できますが、入院外泊が1ヶ月以上に及んだ場合、再入居できる居室は空室の状況によります。

※ お部屋の取り置きを選択されない場合は、入院期間の間、社会資源活用の一環として空床利用(ショートステイ)をする場合がございます。

(4) その他の費用

① 複写物の交付

サービス提供に関する記録の複写物に関する実費額は、1複写につき10円

② 日常生活上必要となる諸費用・・・【料金表】のとおり

ご利用者の日常生活に要する費用で、ご利用者に負担いただくことが適当であるもの。

※ おむつ代は介護保険給付対象となっていますので負担の必要はありません。

③ キャンセル料

食事を中止(キャンセル)する場合、中止希望日前日の18時までにご連絡をお願いします。18時以降に中止された場合には、食費が発生いたします。

a. 緊急入院等による食事の中止も同じ扱いとなります。

b. 介護保険負担限度額認定(食費・居住費の減額制度)を受けておられる方は、減額制度の適用が受けられず、次の通り食費が全額負担となる場合があります。

・0時を超えて、在室がない場合、減額なし(全額自己負担)。

・0時以降も在室されている場合、減額あり。

c. 上記食費の扱いには、胃瘻等の方も含まれます。

(5) 支払い方法 <契約書 第8条>

利用料は、ご利用の月毎に翌月15日までに請求いたします。お支払いは以下の方法によります。

① 金融機関より口座振替・自動払い込み

「預金口座振替依頼書・自動払込利用申込書」の提出をお願いします。

毎月27日に指定口座より自動引落としとなります。なお、手数料のご負担はありません。

② 振込による支払い

請求のあった月末までに、当法人の指定口座へお振込ください。振込依頼者名はご利用者名でお願いします。なお、振込手数料はご負担ください。

| 指定振込口座 | 金融機関                                    | 口座名                                 | 口座種類・番号                   |
|--------|---|-------------------------------------|---------------------------|
|        | ふくおかぎんこう<br>福岡銀行<br>ほんてんえいきょうぶ<br>本店営業部 | しゃかいふくしほうじん<br>社会福祉法人 しろくまかい<br>白熊会 | ふつうよきん<br>普通預金<br>5081847 |

③ 現金による支払い

事務所窓口で受け付けます。請求のあった月末までにお支払いください。

(受付：平日9:00～18:00)

5. サービス利用に当たっての留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入居されているご利用者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

- ① ご利用者又はそのご家族は、体調の変化があった際には施設の従業者にご一報ください。
- ② ご利用者は、施設内の機械及び器具を利用される際、必ず従業者に声をかけてください。
- ③ 居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- ④ 所持品の管理について、保管できるスペースに限りがございますので、事前のご相談をお願いいたします。又、ペット、高額な金品等は原則として持ち込むことができません。
- ⑤ 故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設の設備を壊したり、汚したりした場合には、ご利用者の自己負担により原状回復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- ⑥ サービスの実施及び安全衛生等の管理上、必要があると認められる場合には、居室内に立ち入り、必要な措置を取ることができるものとします。但し、その場合、ご利用者のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。
- ⑦ 当施設の従業者や他のご利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。
- ⑧ 施設内での金銭及び食物等のやりとりは、ご遠慮ください。個人でやりとりされた金銭及び食物の紛失、盗難、トラブル等に関して、施設は一切責任を負いません。
- ⑨ 施設内は全館禁煙です。
- ⑩ 従業者に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。
- ⑪ 面会される方は、面会簿に記入をお願いします。面会時間は午前9時から午後21時までです。
- ⑫ 正面玄関は平日9:00～18:00開錠します。それ以外の時間帯は、通用口をご利用ください。
- ⑬ 外出、外泊の際には、所定の届出用紙に必要事項をご記入の上、前もってお申し出ください。
- ⑭ ご利用者の健康状態や生活状況に応じて、ユニット及び居室の移動が生じる場合があります。

- ⑮ 施設の駐車場で起きた事故、破損盗難等につきましては一切責任を負いかねます。
- ⑯ 従業者に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）は禁止します。  
例：コップを投げつける／蹴る／唾を吐く
- ⑰ 従業者に対する精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）は禁止します。  
例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員に嫌がらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求。
- ⑱ 従業者に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為、意図的な身体への接触、性的発言）は禁止します。

## 6. 非常災害対策

施設では、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ防災計画（消防・風水害・地震等）を作成し、防災計画に基づき、年2回以上ご利用者及び従業者等の訓練を行います。

## 7. 緊急時の対応

サービス提供時にご利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治医や協力医療機関への連絡等必要な措置を講じます。

「緊急時の連絡先」・・・緊急の場合には、「同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

## 8. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村および関係諸機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

「事故発生の防止のための指針」について

ご利用者及びご家族は、自由に閲覧できます。1F 玄関ロビーの応接テーブルにある「閲覧用ファイル」に綴ってあります。

## 9. 守秘義務に関する対策

施設及び従業者は、業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を保守します。

また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としてしています。

## 10. ご利用者の尊厳

ご利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育を行います。

## 11. 身体拘束の禁止

原則として、ご利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前にご利用者及びそのご家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際のご利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

## 12. 虐待の防止のための措置

当施設はご利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。  
虐待防止責任者 施設長 川原 瞳
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 従業者が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できる体制を整えるほか、従業者がご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ④ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- ⑤ 虐待防止のための指針の整備をしています。
- ⑥ 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- ⑦ サービス提供中に、当該施設従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

## 13. 看取り（ターミナルケア）に関する指針

- ① 医師が医学的知見に基づき、回復の見込みが困難と診断された場合、「特別なことをするのではなく、長年慣れ親しんだ生活のリズムを崩さずに、今ある苦痛が緩和され、残された人生をその人らしく生きられるように支援していくこと」を目的とします。
- ② ターミナル体制  
基本的に施設の嘱託医が主治医となり、看護職・介護職・介護計画担当者等が協力し、最期まで援助を行います。  
なお、ターミナルケアの場合に限り、嘱託医師以外（在宅支援診療医師等）が主治医となることや、訪問看護を利用することもあります。
- ③ 実施内容  
医師が看取り期と診断し、ご利用者の意思に基づいて、ご家族やご関係者の理解・協力を得ながら心安らかに過ごせるよう、日々一刻を大切に見守り援助します。

## 14. 夜間看護体制

夜間の緊急を要する対応体制は、次の通りとします。

嘱託医師あ・・・24時間オンコール（電話連絡）に対応します。

看護責任者・・・看護責任者を選任します。

看護職 任・・・19:00～22:00 は、オンコール担当の看護職員が施設からの電話対応及び状態により呼び出し対応を行います。

・・・22:00～翌日 7:00 は、夜勤の看護職員が対応します。

## 15. 苦情相談窓口

※サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

苦情相談解決責任者 特別養護老人ホーム 白熊園 施設長 川原 瞳  
苦情受付窓口担当者 特別養護老人ホーム 白熊園 生活相談員 白石 力也  
電話番号：092-831-8562  
FAX 番号：092-831-8564  
3F：ケアマネージャー 高橋 弘純  
(電話番号：092-831-8593)  
各ユニットリーダー  
4F：ケアマネージャー 隈本 文昭  
(電話番号：092-831-8591)  
各ユニットリーダー

受付方法：面接、電話、書面又は「ご意見箱」(1F 受付カウンター、3F・4F エレベーター前のテーブルに設置しております)に投書する等により、苦情受付窓口担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接申し出ることもできます。

受付時間：9時00分～18時00分

### ※苦情処理第三者委員

氏名：本田 あけみ 住所：福岡市城南区別府4丁目13-29-209  
電話番号：092-844-2189  
氏名：水田 紘一 住所：福岡市城南区茶山1丁目2-50  
電話番号：092-844-2313

公平中立な立場で、苦情を受け付け相談にのっていただける委員です。

※公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

福岡市・城南区役所福祉・介護保険課

所在地：福岡市城南区鳥飼6-1-1 電話番号：092-833-4102  
受付時間：9:00～17:00 (土日、祝日を除く)

福岡市・中央区役所福祉・介護保険課

所在地：福岡市中央区大名2-5-31 電話番号：092-718-1099  
受付時間：9:00～17:00 (土日、祝日を除く)

福岡市・早良区役所福祉・介護保険課

所在地：福岡市早良区百道2-1-1 電話番号：092-833-4352  
受付時間：9:00～17:00 (土日、祝日を除く)

福岡市・南区役所福祉・介護保険課

所在地：福岡市南区塩原3-25-1 電話番号：092-559-5121  
受付時間：9:00～17:00 (土日、祝日を除く)

福岡市・博多区役所福祉・介護保険課

所在地：福岡市博多区博多駅前2-19-24 電話番号：092-419-1081



受付時間：9:00～17:00（土日、祝日を除く）  
福岡市・東区役所福祉・介護保険課  
所在地：福岡市東区箱崎2-54-1 電話番号：092-645-1069  
受付時間：9:00～17:00（土日、祝日を除く）  
福岡市・西区役所福祉・介護保険課  
所在地：福岡市西区内浜1-4-1 電話番号：092-895-7066  
受付時間：9:00～17:00（土日、祝日を除く）

（ご利用者の保険者が上記以外の場合）

機関名： \_\_\_\_\_  
所在地： \_\_\_\_\_ 電話番号： \_\_\_\_\_  
受付時間： \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ ~ \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_（土日、祝日を除く）  
福岡県国民健康保険団体連合会  
所在地：福岡市博多区吉塚本町13-47 電話番号：092-642-7813  
受付時間：9:00～17:00（土日、祝日を除く）

福岡県社会福祉協議会  
所在地：春日市原町3-1-7 電話番号：092-584-3377  
受付時間：9:00～17:00（土日、祝日を除く）

【養介護施設における高齢者虐待に関する相談・通報等受付窓口】

福岡市役所 保険福祉局 高齢社会部 事業者指導課  
所在地：福岡市中央区天神1-8-1 電話番号：092-711-4319  
受付時間：9:00～18:00（土日、祝日を除く）

#### 16. 協力医療機関等

施設では、【協力医療機関一覧】に掲げた医療機関や歯科診療所に協力をいただき、ご利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

#### 17. 損害賠償について

当施設において、施設の責任によりご利用者に生じた損害については、施設は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められた場合には、ご利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、施設の損害賠償責任を減じさせていただきます。

18. 第三者評価の実施状況について

外部機関による第三者評価は、現在のところ実施しておりません。

# 介護事故発生時対応の流れ

事故発生（転倒・転落・打撲・切り傷・溺水・火傷・喧嘩・誤飲・異食・配薬違い等）

第1発見者 ご利用者の状態確認

看護職へ連絡もしくは他職員へ連絡・応援

ご利用者の心身状態の確認（看護職及び介護職）

異常あり

異常なし

- ・ 応急処置
- ・ 必要に応じ救急車の手配又は施設車両にて受診準備
- ・ ご家族への連絡と説明
- ・ 直属上司及び生活相談員へ連絡（以上看護職及び介護職担当）
- ・ 状況に応じて施設長へ電話連絡

- ・ 様子観察
- ・ 状態に応じて処置
- ・ ご家族へ連絡と説明
- ・ 直属上司及び生活相談員へ連絡（以上、看護職及び介護職が担当）

病院へ受診  
（看護職及び生活相談員等担当）

ご家族へ診察状況を連絡又は状態（重篤な場合等）に応じ、病院への直行を依頼。

ご家族へ詳細な説明

事故報告書（内部）作成（第1発見者作成・施設長まで回覧）

病院受診の際  
・ 市へ電話連絡  
・ 市へ事故報告書提出  
（以上は介護支援専門員担当）

・ 朝礼及び申し送りで報告  
・ 介護事故の場合  
介護事故防止委員会で原因究明・対応策の検討・再発防止策を講ずる。